ESTIMATES

Offices of the Information and Privacy Commissioners

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities.*

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/63-2000
ISBN 0-660-61378-6

101-03829/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

OFFICES OF THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONERS

PERFORMANCE REPORT

for the Period Ending March 31, 2000

Approved: _____

The Honourable A. Anne McLellan, PC, MP
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: SEP 2 7 2000

TABLE OF CONTENTS

I	**Office of the Information Commissioner**	4
	Commissioner's Message	6
	Mandate and Objectives	7
	Social and Economic Factors	8
	Program Performance	8
II	**Office of the Privacy Commissioner**	14
	Commissioner's Message	16
	Mandate and Objectives	17
	Social and Economic Factors	18
	Program Performance	18
III	**Corporate Services**	
	Objectives	23
	Branch Performance	23
IV	**Financial Performance**	
	Financial Performance Overview	25
	Table 1: Voted Appropriations	25
	Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	26
	Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	27
V	**Supplementary Information**	
	Year 2000 Readiness	28
	Legislation Administered by the Commissioners	28
	Statutory Annual Reports and Other Publications	29
	Contact for Further Information	29

OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER'S

PERFORMANCE REPORT

I am pleased to submit my Performance Report for the fiscal period April 1, 1999 to March 31, 2000.

Approved: _____
The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

Date: AUG AOUT 2 3 2000

SECTION I - OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER

The Office of the Information Commissioner of Canada was created under the Access to Information Act which came into force on July 1, 1983. The Commissioner is an independent officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Office of the Commissioner is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the Financial Administration Act.

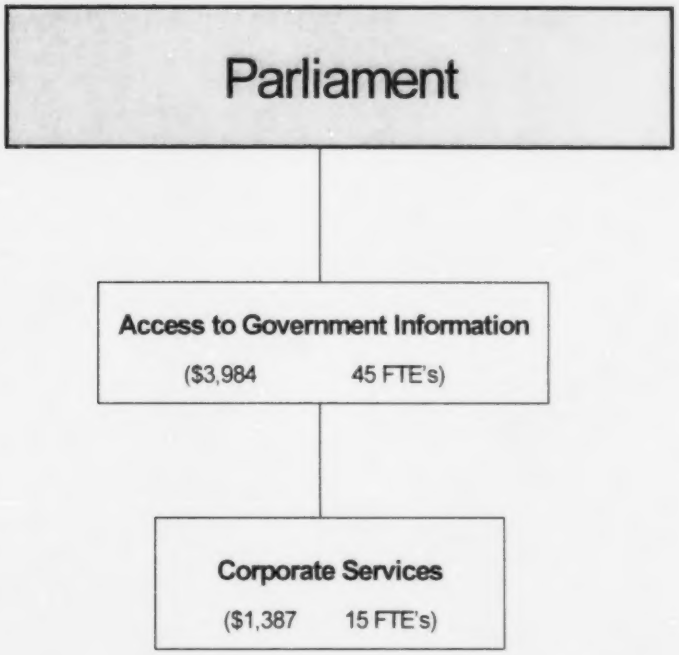
The Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament, through the Speakers of the House and Senate, on the results achieved with the resources and authorities provided. The Commissioner shares Corporate Services with the Privacy Commissioner while operating independently under his separate statutory authority.

The Office of the Information Commissioner of Canada has one business line, see Figure 1 on page 5, which contributes to program objectives ***(access to government information)*** and one internal business line (Corporate Services). The Chart of Key Results Commitments, see Figure 2 on page 6, provides a guide to the performance information associated with the Commissioner's operations.

During 1999-00, the Office fulfilled its statutory mandate of ensuring fairness, thoroughness and timeliness to all parties in the investigation of complaints under the access to information law; encouraging a culture of openness in government so that, over time, the number of complaints will diminish; and assisting Parliament in modernizing and strengthening the access law. Additionally, the Office made every reasonable effort to deal with an increasing workload of complaints, inquiries and issues in the context of an inadequate resource base.

This report provides the reader with a look at the Office's performance during 1999-00, the factors that have influenced change and how the Commissioner has administered his program.

Figure 1: Accountability for Business Line Results Achieved with the 1999-00 Resources ($000's) and Authorities Provided



Access to Government Information: The objective of this business line is the investigation of complaints, reviewing proposals for legislative change affecting access to information, responding to written and telephone inquiries, conducting reviews of the extent of non-compliance with the Act, the resolution of complaints and pursuit of court resolution of unsolved complaints and encouragement of open government policies throughout the federal system.

Corporate Services: The objective of this internal business line is to ensure that administrative policies, practices and systems are in place to support access to information and privacy program managment decisions and accountability.

Figure 2: Chart of Key Results Commitments for the Access to Government Information Business Line

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Achievement reported in:
Effective and efficient access to information held by federal institutions.	• Improved knowledge of rights of access to information in federal institutions.	• DPR pages 8-11
	• Access to information without legal formalities.	• DPR pages 8-11
	• Greater transparency of information held by federal institutions.	• Measurement system currently being developed.
	• !nnovative and cost-effective complaint resolutions.	• DPR pages 8-11

Commissioner's Message

Within the context of an ever increasing workload and static resources, the Office made every reasonable effort to resolve each complaint in a thorough, fair and timely manner, without resorting to the court system. However, over the past few years, the Office has exhausted its ability to make productivity improvements from within.

At the same time, Treasury Board has refused to give the Commissioner the resources which, even the Board officials agree, he needs. The result is no less vigour on the part of the Commissioner, but service to Canadians is becoming slower and the right to "timely" access is further eroded.

Mandate and Objectives

The high degree of independence from government given to the Commissioner is in recognition of his mandate to investigate complaints against government institutions made by individuals who believe that their access to information rights have not been respected. The Access to Information Act gives Canadians (and any person present in Canada) the broad legal right to information recorded in any form and controlled by most federal institutions. The Act also sets deadlines for responding to access requests and sets out certain specific and limited circumstances in which secrecy is justifiable. The Commissioner has extensive powers of investigation but he is only given the power to recommend disclosure of records which he feels have been unlawfully withheld from a requester.

Since the Commissioner may not order a complaint resolved in a particular way, he relies on techniques of persuasion to solve disputes, asking for a Federal Court review only if a negotiated solution has proved impossible.

The **Access to Information Act** is the legislative authority for the activities of the Information Commissioner and his office. The objectives of the program are:

- to deliver timely, thorough and fair investigations of complaints made against government by individuals;
- to encourage a culture of openness within the federal public service;
- to persuade federal government institutions to adopt information practices in keeping with the Access to Information Act;
- to bring appropriate issues of interpretation of the Access to Information Act before the Federal Court; and
- to ensure that Parliament is informed of the activities of the Commissioner's office, the general state of health of the right of access and any matter dealt with in the access law requiring reform.

The clients of the program are the users of the Act (including all Canadian citizens, permanent residents and persons or corporations present in Canada), the some 155 government institutions subject to the Act and Members of Parliament and Senators.

Social and Economic Factors

The Commissioner remains committed to ensuring that Canadians' rights and obligations under the Access to Information Act are respected. Inadequate resource levels and increasing workload have had a substantial impact on the Office's service levels to clients. The Commissioner has no discretion to refuse to investigate complaints which fall within his jurisdiction. Thus, the Commissioner has very little control over the magnitude of his office's workload.

Since the Access Law's passage in 1983, there have been significant changes in information technology and government organization environments. As early as 1986, the Justice Committee reviewed the operations of the Access law and unanimously recommended changes to strengthen and keep it current with technological changes. Few significant reforms to the Act have been made since this review. One of this Commissioner's priorities was to seek a comprehensive public review and reform of the Access to Information Act. On August 21, 2000, the Minister of Justice and the President of Treasury Board jointly announced the creation of a Task Force to make recommendations, by the Fall of 2001, for improvements to all components of the access to information régime.

One of the most troubling features of the environment which affects the office's work, is the poor state of records management across government. This phenomenon has increased the number of complaints about missing records and has also made investigations more costly and time-consuming.

One significant change recently made to the Access to Information Act now makes it an indictable offence to destroy, alter, falsify or conceal a record, including a transitory record, in order to prevent access to the information requested under the Act or to direct anyone to do so. Although the passage of these amendments sent a powerful message to public officials on the importance of Canadians' right to access, the state of records management in government means that departments are no longer able to determine with realibility, whether or not they hold records on particular topics, and, if they do, where to locate them and how to retrieve them.

Program Performance

i) Results Expectations

The Commissioner's priorities are to convince government to release information without resorting to the formalities of the access law or the rigors of the Federal Court; to resolve complaints in a fair, equitable and expeditious manner; to ensure that response deadlines are consistently respected across government; to ensure that exemptions to the right of access are not abused; to modernize the access law and to improve information management across government.

Open access to government information held by federal institutions is the key expectation of the access to information business line. This expectation is of benefit to both individual clients and Canadians by making government more accountable. To attain this expectation, consultations and discussions continued with the Office's client community to:

- improve the public's awareness of their access rights;
- improve public officials' awareness of their access obligations;
- seek to settle disputes through negotiation rather than recourse to the Federal Court; and
- continue to refine service standards that will enhance program effectiveness and accountability.

Figure 3 illustrates the linkage between the organization's business line, key results reporting and performance measurement strategies.

Figure 3: OIC's Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	Measurement Strategy	Related Activities	Accountability
Effective and efficient access to information held by federal institutions.	• Improved knowledge of rights of access to information in federal institutions. • Access to information without legal formalities. • Greater transparency of information held by federal institutions. • Innovative and cost-effective complaint resolutions.	• Investigating complaints. • Reviewing proposals for legislative change. • Responding to inquiries. • Conducting reviews. • Resolving complaints.	Information Commissioner

ii) Performance Accomplishments

A professional working relationship with government institutions is key to the business line's effectiveness and, thus, the public's success. Equally, the Office's effectiveness is measured by a high proportion of resolved complaints and by persuading government to release information informally, without formal application under the Act.

The Commissioner's findings and recommendations, made to heads of government institutions, serve to ensure that the rights of complainants are respected and to encourage the growth of more open government. Figure 4 displays the findings and dispositions of all complaints from 1996-97 to 1999-00. In 1999-00, resolutions of complaints were achieved in the vast majority of cases (71 per cent or 1088 cases, to be precise). In three cases, it proved impossible to find a resolution. They will be brought before the Federal Court for resolution.

Figure 4: Complaints Findings

	1996-97 Actual	1997-98 Actual	1998-99 Actual	1999-00 Actual
Resolved	963	969	909	1088
Not Resolved	9	3	18	3
Not Substantiated	390	347	354	350
Discontinued	135	60	70	89
Total	1497	1379	1351	1530

In the reporting year, 1359 complaints were made to the Commissioner against government institutions 49.0 per cent of all completed complaints being of delay. Last year, by comparison, 49.5 per cent of complaints concerned delay. It is clear that there remains a system-wide, chronic problem of non-compliance with the Act's response deadlines. Solving this problem remains the Office's first priority.

As seen from Figure 5 on page 11, the overall turnaround time for complaint investigations increased to 4.33 months from the previous year's 3.99 months. This turnaround time is not acceptable; it does not meet the three-month period recommended by the Standing Committee on Justice and the Solicitor General in 1987.

Figure 5: Complaints Completed - Turnaround Time (Months)

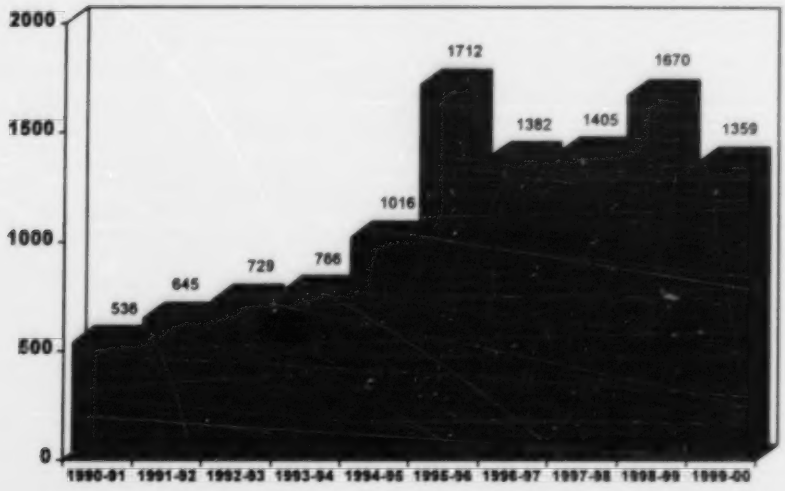
Complaint Category	1996-97 Actual	1997-98 Actual	1998-99 Actual	1999-00 Actual
Refusal to Disclose	7.39	6.23	5.86	5.99
Delay (Deemed Refusal)	2.79	2.19	2.50	3.44
Time Extension	3.31	3.05	2.80	2.33
Fees	7.28	5.81	5.69	5.41
Language	9.07	8.04	-	-
Miscellaneous	4.46	3.36	4.54	4.34
Overall	5.00	4.16	3.99	4.34

In addition to Figure 3 on page 9, illustrating the linkages between the Office's key results to be reported on and the associated performance measurement strategies, the Office undertook selected evaluation studies of identified problems in ministerial practices and attitudes towards open access to information.

In virtually all previous annual reports of the Information Commissioner, the problem of delay has been dealt with because delay complaints have been growing as a percentage of overall complaints. Now, delay complainants account for almost 49 per cent of all complaints. During the year, the Office conducted studies into the performance of eight departments: Canada Customs and Revenue Agency; Citizenship and Immigration Canada; Foreign Affairs and International Trade; Health Canada; Human Resources Development Canada; National Defence; Privy Council Office; and Transport Canada.

Figure 6 on page 12 displays the actual number of complaints opened over the past 10 years (1990-91 to 1999-00). It should be noted that for the first five years (1990-91 to 1995-96) the average intake was 738 complaints compared with a 1505 intake over the last five years (1996-97 to 1999-00).

Figure 6: Actual Complaints Opened Between 1990-91 and 1999-00



iii) Presentation of Financial Information

Figure 7 shows the Office's resource plan at the beginning of the year, what additional resources were approved to accommodate changing priorities and unforeseen events, and what was actually spent.

Figure 7: OIC's Financial Performance

Planned Spending	$ 2,624,000
Total Authorities	*$ 3,984,000*
1999-00 Actuals	**$ 3,817,000**

OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER'S

PERFORMANCE REPORT

I am pleased to submit my Performance Report for the fiscal period April 1, 1999 to March 31, 2000.

Approved: Bruce Phillips

Bruce Phillips
Privacy Commissioner of Canada

Date: AUG 23 2000

SECTION II - OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER

The Office of the Privacy Commissioner of Canada was created under the Privacy Act which came into force on July 1, 1983. The Commissioner is an independent officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Office of the Commissioner is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the Financial Administration Act.

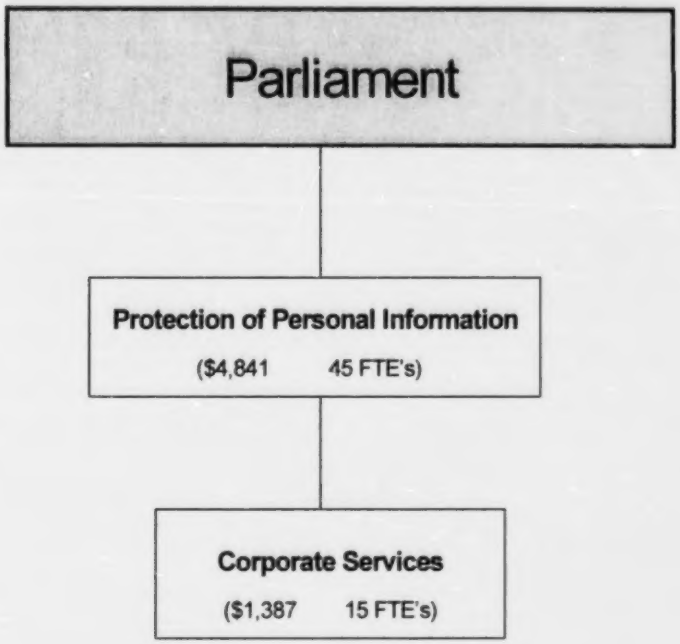
The Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament on, the results achieved with the resources and authorities provided. The Commissioner shares Corporate Services with the Information Commissioner while operating independently under his separate statutory authority.

The Office of the Privacy Commissioner of Canada has one business line, see Figure 8 on page 15, which contributes to program objectives ***(protection of personal information)*** and one internal business line (Corporate Services). The Chart of Key Results Commitments, see Figure 9 on page 16, provides a guide to the performance information associated with the Commissioner's operations.

During 1999-00, the Office fulfilled its statutory mandate of dealing with an increasing workload generated by new complaints, inquiries and privacy issues; responding to changes to legislation; and implementing important enhancements to complaint investigation processes.

This report is an overview of the Office's performance during 1999-00, the factors that have influenced change and how the Commissioner has administered his program.

Figure 8: Accountability for Business Line Results Achieved with the 1999-00 Resources ($000's) and Authorities Provided



Protection of Personal Information: The objective of this business line is investigating complaints, reviewing and auditing departmental privacy performance, responding to written and telephone inquiries, assessing the impact on privacy of new technologies implemented or being considered for implementation by government agencies, monitoring legislation, advising Parliament as well as federal departments and agencies, and investigating issues which will have an impact on the privacy of Canadians.

Corporate Services: The objective of this internal business line is to ensure that administrative policies, practices and systems are in place to support access to information and privacy program managment decisions and accountability.

Figure 9: Chart of Key Result Commitments for the Protection of Personal Information Business Line

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Achievement reported in:
Protection of personal information held by federal institutions.	• Investigating and resolving complaints to ensure individuals are accorded their Privacy Act rights.	• DPR pages 18-21
	• Reviewing and auditing federal department privacy performance to ensure that they comply with established fair information management practices.	• DPR pages 18-21
	• Responding to inquiries aimed at improving awareness of personal information rights.	• DPR pages 18-21
	• Advising parliamentarians and federal departments on the adequacy of legislative initiatives in furthering privacy protection for Canadians.	• DPR pages 18-21

Commissioner's Message

The Office of the Privacy Commissioner has been able to achieve its operational objectives within the parameters of its quality service standards, as a result of receiving additional funds and implementing several initiatives to overcome budgetary and workload pressures. These initiatives include streamlining the complaint investigation/review process and other measures specifically aimed at reducing the backlog of outstanding investigations.

During 1999-00, the Office continued its efforts to monitor the federal government's compliance with the *Privacy Act*'s fair information practices and identify areas of concern, for example HRDC's longitudinal labour force file. We also conducted a comprehensive review of the *Privacy Act* with more than 100 concrete recommendations for its modernization and improvement. It has been submitted to the Department of Justice for its consideration.

As well, during the year, we embarked on a course of action to prepare ourselves for an extended mandate to protect Canadians' privacy rights in the private sector. This required re-deploying staff from other program areas on a temporary basis to develop an organization-wide strategy for carrying out our new responsibilities beginning in January 2001.

Mandate and Objectives

The Office of the Privacy Commissioner of Canada was created under the ***Privacy Act*** which came into force on July 1, 1983. The Commissioner is an independent officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Office of the Commissioner is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the ***Financial Administration Act***. The Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament on, the results achieved with the resources and authorities provided.

The Office of the Privacy Commissioner of Canada is mandated by the ***Privacy Act*** to investigate complaints alleging that a federal government institution has denied an individual access to personal information requested under the Act, or is collecting, using, disclosing or disposing of personal information in a manner that breaches the Act.

The Privacy Commissioner is a special ombudsman who reports directly to the Speakers of the Senate and House of Commons. As an ombudsman, the Commissioner cannot order an institution to comply with his recommendations. If he finds that a government agency has improperly denied a complainant access to personal information and cannot negotiate a satisfactory resolution to the complaint, he may ask for a Federal Court review. He may also report directly to Parliament on matters he considers important or urgent.

The ***Privacy Act*** is the legislative authority for the activities of the Commissioner and his Office. The strategic objectives of the program are:

- to ensure that the rights of complainants under the Act are respected and that the privacy of individuals with respect to personal information about themselves, held by a federal government institution, is protected; and
- to encourage the growth of fair information practices by government institutions.

The program's clients include Canadian citizens and any other persons legally present in Canada who believe that their rights under the ***Privacy Act*** have been violated, and anyone seeking information about the Act and privacy issues generally.

Social and Economic Factor

With the profileration of new and more powerful technologies, Canadians have been turning increasingly to the Commissioner's Office for recourse and reassurance that their privacy is not threatened. Canadians are demonstrating growing awareness of privacy threats, increased sophistication in framing complaints and a greater demand for respect for their privacy rights.

The federal government's call for a leaner and more efficient public service has encouraged every federal institution to use computer technology to streamline operations and eliminate inefficiencies. This has prompted federal agencies to link or integrate information systems and deliver services on-line, often in concert with other governments or the private sector. The growing danger is that these initiatives by Government, in conjunction with similar activities in a largely unregulated private sector, have subjected Canadians to increased information surveillance in the name of safety and efficiency.

Cabinet approval for a privacy law for the private sector, Bill C-6 the ***Personal Information Protection and Electronic Documents Act***, received Royal assent in April 2000. Extending the Commissioner's mandate to all federally regulated institutions (banks, telecommunication companies, airlines) and the Canadian private sector presents an immediate operational problem for the Office.

Program Performance

i) Results Expectations

The Commissioner's priorities are to encourage the growth of fair information practices by government institutions, to be pro-active and service oriented, and to pre-empt problems through consultation and assistance to government staff, with less emphasis on formal compliance reviews.

The protection of personal information held by federal institutions is the key performance expectation of the Office's business line. This expectation benefits both individual clients and Canadians by making government more accountable. To attain this expectation, the Commissioner's Office continued its efforts to:

- improve the public's awareness of their privacy rights;
- improve public officials' awareness of their privacy obligations; and
- settle disputes through negotiation rather than recourse to the Federal Court.

Figure 10 illustrates the linkages between the organization's business line, key results reporting and performance measurement strategies. In addition to the results achieved in Figure 10, the Office undertook selected evaluation studies on identifying changes in institutional practices and attidutes towards the protection of personal information.

Figure 10: OPC's Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	Measurement Strategy	Related Activities	Accountability
Protection of personal information held by federal institutions.	• Investigating and resolving complaints to ensure individuals are accorded their Privacy Act rights. • Reviewing and auditing federal departmental privacy performance to ensure that they comply with established fair information management practices. • Responding to inquiries, aimed at improving awareness of personal information rights. • Advising parliamentarians and federal departments on the adequacy of legislative initiatives in furthering privacy protection for Canadians.	• Investigating complaints. • Reviewing departmental privacy performance. • Responding to inquiries. • Assessing the impact of new technology on privacy.	Privacy Commissioner

ii) Peformance Accomplishments

The Commissioner's findings and recommendations, made to heads of government institutions, serve to ensure that the rights of complainants are respected and to encourage the growth of fair information practices by government institutions. Privacy staff completed 1399 complaint investigations, of which 582 were well-founded, 348 were not well-founded, 81 were well-founded/resolved, 33 were resolved, and 283 were settled during the course of the investigation. The remaining 72 were discontinued for various reasons.

After the remarkable surges of the three preceding years, this year's number of incoming complaints dropped to a level not seen since mid-decade. The Office received 1586 complaints in 1999-00, down significantly from the all-time high of 3105 in 1998-99.

One big reason for the drop was the drastic decline in complaints regarding the government's matching of travellers' customs declarations with employment insurance claims. This year, the Office received only 27 such complaints, compared with 1327 in 1998-99 and 963 in 1997-98. Another significant factor in last year's soaring total was the receipt of 225 time-limit complaints from Correctional Services Canada staff during a contract dispute in 1998. Similarly, in 1996-97, three persons lodged more than half of the 1065 time-limit complaints received. This year, the Office received no such unusual number of complaints from within a single organization or from only a few individuals.

Unlike the numbers for the two preceding fiscal years, the total complaints received in 1999-00, as well their breakdown by type, conformed to trends previously projected on the basis of initiatives undertaken by the Office of the Privacy Commissioner and federal departments. Specifically, this Office's efforts to deal with those departments most frequently named in time-limit complaints appear finally to have borne fruit. This year's total of time-limit complaints received is down by almost half.

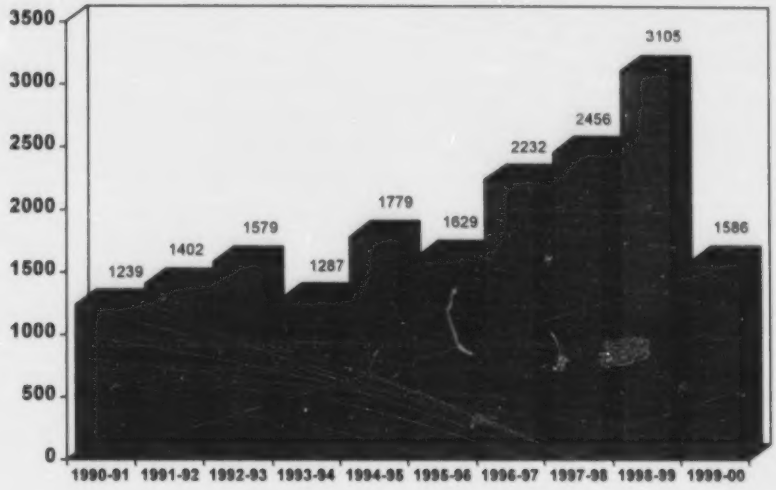
As seen from Figure 11, the overall turnaround time for complaint investigations was reduced to 6.1 months from the previous year's 6.8 months. This improvement should not obscure the fact that the turnaround time is not acceptable; it does not meet the three-month period recommended by the Standing Committee on Justice and the Solicitor General in 1987.

Figure 11: Complaints Completed - Turnaround Time (Months)

Complaint Category	1996-97 Actual	1997-98 Actual	1998-99 Actual	1999-00 Actual
Access	12.8	9.6	8.4	8.2
Privacy	16.4	15.4	14.7	9.2
Time Limit	3.9	3.3	4.1	2.6
Overall	9.7	8.6	6.8	6.1

During the Commissioner's 10 year term, the annual number of complaints received increased from 1239 in 1990-91 to a high of 3105 in 1998-99 (Figure 12). Excluding this year's unusually low total, received complaints increased by an average of more 10 per cent annually over the Commissioner's term of office, for a grand total of 15,526 complaints.

Figure 12: Actual Complaints Received Between 1990-91 and 1999-00



Over the years, the Commissioner has also seen a significant change in the types of complaints received. On average, time-limit complaints have decreased, and privacy-related complaints have increased, as proportions of the total. The significance of this trend derives from a difference in complexity.

Time-limit complaints are usually the quickest and easiest to investigate, since for the most part they require intervention only by telephone or by post. Investigations of privacy complaints, on the other hand, tend to be much more difficult and time-consuming, requiring on-site visits (often to distant regional offices), numerous interviews with departmental staff, thorough examinations of files, and detailed reporting of findings. The relative increase in privacy complaints has therefore tended to increase overall case time and workload for investigative staff.

The Commissioner has also noticed a big change in the nature of access complaints over time. Investigations of such complaints use to consist mainly of straightforward reviews of exempted materials. Nowadays, however, many access cases involve efforts to account for documents that are missing altogether. Moreover, shadow files are increasingly involved, and cases are often complicated by the institution's refusal to admit the existence of such files.

As both complainants and departmental Access to Information and Privacy coordinators have generally become more knowledgeable and sophisticated about the application of exemptions, and discussions between the parties over the validity of exemptions have become more involved. This has resulted in increases in case time and workload for investigators.

iii) Presentation of Financial Information

Figure 13 shows the Office's resource plan at the beginning of the year, what additional resources were approved to accommodate changing priorities and unforeseen events, and what is actually spent.

Figure 13: OPC's Financial Performance

Planned Spending	$ 2,814,000
Total Authorities	*$ 4,841,000*
1999-00 Actuals	**$ 4,705,000**

SECTION III - CORPORATE SERVICES

Objectives

The Corporate Management Branch provides administrative support services to both the Information and Privacy Commissioners' offices. The services -- finance, personnel, information technology and general administration -- are centralized in the Branch to avoid duplication of effort and to save money for both government and the programs.

The objective of the Corporate Management Branch and its business line is to ensure that internal overhead functions are in place to support Access to Information and Privacy program management decisions and accountability.

Branch Performance

During the year, Corporate Management Branch staff provided the requisite administrative support services to both the access to information and privacy business lines. The Branch is a frugal operation with a staff of 15 (who perform many different tasks) and a budget that represents approximately 14 per cent of total 1999-00 expenditures. Figure 14 illustrates the linkages between the organization's business line, key results reporting and performance measurement strategies.

Figure 14: Linkages between CMB's Business Line, Key Results Reporting and Performance Measurement Strategies

Legislative Acts	Key Results/Outcomes	Measurement Strategy	Accountability
Corporate Services	• Cost-effective administrative support services that meet the operational requirements of the program.	• Service quality within published standards. • Assessment of client satisfaction with service levels.	Director General, Corporate Management

Figure 15 shows the Branch's resource plan at the beginning of the year, what additional resources were approved to accommodate changing priorities and unforeseen events and what was actually spent.

Figure 15: CMB's Financial Performance

Planned Spending	$ 964,000
Total Authorities	*$ 1,387,000*
1999-00 Actuals	**$ 1,409,000**

SECTION IV - FINANCIAL PERFORMANCE

Financial Peformance Overview

Managers continually pursue innovative approaches to deliver their programs without adversely affecting the quality level of service to the public. Treasury Board Ministers at their June 1999 meeting approved additional funding as a result of an A-base review of the Offices' resource base, information technology needs and accommodation requirements. The Offices employed these additional resources to combat workload increases and carry out their mandate while maintaining essential services.

The Offices' combined budget for the 1999-00 fiscal year was $10,212,990. Actual expenditures for 1999-00 were $9,930,660 of which personnel costs of $6,993,103 and professional and special services expenditures of $1,137,776 accounted for more that 80 per cent of all expenditures. The remaining $2,937,557 covered all other expenditures including postage, telephone, office and information technology equipment and office supplies.

Table 1: Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ millions)				
Vote		Planned Spending	1999-00 Total Authorities	Actual
	Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada			
40	Program Expenditures	5.4	9.1	8.8
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.0	1.1	1.1
	Total Agency	6.4	10.2	9.9

Note: Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other Authorities.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)							
Business Lines	**FTE's**	**Operating**	**Capital**	**Grants and Contributions**	**Total Gross Expenditures**	**Less: Respendable Revenues**	**Total Net Expenditures**
Information Commissioner							
Planned Spending	45	2.6	-	-	2.6	-	2.6
Total Authorities	*45*	*4.0*	-	-	*4.0*	-	*4.0*
Actual	**35**	**3.8**	-	-	**3.8**	-	**3.8**
Privacy Commissioner							
Planned Spending	45	2.8	-	-	2.8	-	2.8
Total Authorities	*45*	*4.8*	-	-	*4.8*	-	*4.8*
Actual	**43**	**4.7**	-	-	**4.7**	-	**4.7**
Corporate Services							
Planned Spending	15	1.0	-	-	1.0	-	1.0
Total Authorities	*15*	*1.4*	-	-	*1.4*	-	*1.4*
Actual	**16**	**1.4**	-	-	**1.4**	-	**1.4**
Totals	105	6.4	-	-	6.4	-	6.4
Total Authorities	*105*	*10.2*	-	-	*10.2*	-	*10.2*
Actual	**93**	**9.9**	-	-	**9.9**	-	**9.9**
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actual							-
Costs of services provided by other departments							0.9
Total Authorities							*0.9*
Actual							**0.9**
Net Cost of the Program							7.3
Total Authorities							*11.1*
Actual							**10.8**

Note: Numbers in italics denote Total Authorities for 1999-00 (Main and Supplementary Estimates and other Authorities). Bolded numbers denote actual expenditures/revenues in 1999-00.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)					
			1999-00		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Information Commissioner	2.5	3.0	2.6	4.0	3.8
Privacy Commissioner	2.7	3.6	2.8	4.8	4.7
Corporate Services	0.9	1.5	1.0	1.4	1.4
Total	6.1	8.1	6.4	10.2	9.9

Note: Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other Authorities.

SECTION V - SUPPLEMENTARY INFORMATION

1. Year 2000 Readiness

The Treasury Board has asked Ministers to assess the impact of government-wide issues on their departments. While the Commissioners' Offices are within the Department of Justice portfolio, the Offices are independent and thus not affected by that Department's policies and program delivery. Nonetheless, there is one horizontal issue the Commissioners wish to address.

The Commissioners' Offices rely, to a significant extent, upon information technology in the provision of services to Canadians. The Offices have recognized the Year 2000 computer system problem and conducted an assessment of the Offices' information technology (IT) and information management (IM) infrastructures. That assessment confirmed that most of the Offices' existing IT infrastructure had to be upgraded if it was to be Year 2000 compliant. It was equally recognized that the Offices did not have sufficient funds within the existing resource base to purchase the essential hardware and software applications. An IT Plan and associated Treasury Board submission were drafted and received approval of Treasury Board Ministers on June 4, 1998.

The Commissioners are happy to report that the requisite modifications to and testing of existing systems were completed on time and that the acquisition of new hardware and software met Y2K specifications and were installed with minimal disruption of service to the programs. The Offices did not and have not experienced any cross-over problems to the year 2000.

2. Legislation Administered by the Information and Privacy Commissioners

The Information Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

Access to Information Act	R.S.C., 1985, ch. A-1, amended 1997, c. 23, s. 21

The Privacy Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

Privacy Act	R.S.C. 1985, ch. P-21, amended 1997, ch. 20, s. 55

3. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioners' annual reports and position papers on access to information and privacy issues are available on the Commissioners' internet web sites.

- **Information Commissioner's 1999-00 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2000. Available from the Office of the Information Commissioner, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Privacy Commissioner's 1999-00 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2000. Available on audio cassette, computer diskette and hardcopy from the Office of the Privacy Commissioner, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-8210 and on the Office's Internet home page.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 1999**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 1999. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2000-01 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2000. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Information Commissioner of Canada Internet home page:
  http://infoweb.magi.com/~accessca/

- Office of the Privacy Commissioner of Canada Internet home page:
  http://privcom.gc.ca/

4. Contact for Further Information

Brian Heaney — Telephone: (613)995-0891
Director General, Corporate Services — Facsimile: (613)995-1501
Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada
112 Kent Street, Suite 430
Ottawa, ON K1A 1H3

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/63-2000
ISBN 0-660-61378-6

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, présiser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

COMMISSARIATS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2000

Approuvé : _____

L'honorable A. Anne McLellan, CP, députée
Ministre de la Justice et
Procureure générale du Canada

Date : SEP 27 2000

TABLE DES MATIÈRES

I	**Commissariat à l'information**	4
	Message du Commissaire	6
	Mandat et objectifs	7
	Facteurs socio-économiques	8
	Rendement du programme	8
II	**Commissariat à la protection de la vie privée**	14
	Message du Commissaire	16
	Mandat et objectifs	17
	Facteurs socio-économiques	18
	Rendement du programme	18
III	**Gestion intégrée**	
	Objectifs	23
	Rendement de la Direction générale	23
IV	**Rendement financier**	
	Aperçu du rendement financier	25
	Tableau 1 : Crédits approuvés	25
	Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	26
	Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	27
V	**Renseignements complémentaires**	
	Préparation à l'an 2000	28
	Législation appliquée par les Commissaires	28
	Rapports annuels législatifs et autres publications	29
	Personne-ressource	29

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION

J'ai l'honneur de soumettre mon rappport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Approuvé: _____

L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date: AUG AOUT 2 3 2000

SECTION I - COMMISSARIAT À L'INFORMATION

Le Commissariat à l'information du Canada est le produit de la Loi sur l'accès à l'information, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Le Commissaire est un haut fonctionnaire du Parlement qui a un statut indépendant et qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que sa nomination est approuvée par résolution du Sénat et de la Chambre des communes. Un décret donne valeur de ministère au Commissariat pour les besoins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

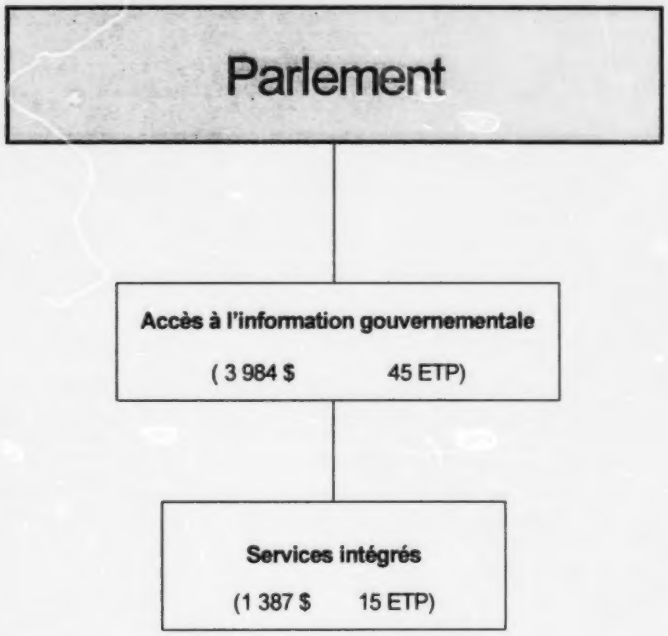
Le Commissaire rend compte directement au Parlement, par l'entremise du Président de la Chambre des communes et du Président du Sénat, des résultats qu'il obtient grâce aux ressources et aux pouvoirs qui lui sont accordés. Le Commissaire partage la gestion intégrée avec le Commissaire à la protection de la vie privée tout en fonctionnant à titre indépendant dans le cadre du pouvoir distinct qui lui est conféré par la loi.

Le Commissariat à l'information du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 1 à la page 5), qui contribue à la réalisation des objectifs de programme ***(accès à l'information gouvernementale)***, et un secteur interne (la gestion intégrée). Le tableau « Principaux résultats promis » (voir la figure 2 à la page 6) permet d'évaluer les données de rendement concernant les opérations du Commissaire.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Commissariat a rempli son mandat conféré par la Loi consistant à faire preuve d'équité, de minutie et de célérité à l'égard de toutes les parties lors des enquêtes sur les plaintes portées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*; à favoriser une culture de transparence dans l'administration fédérale, afin que le nombre de plaintes finisse par diminuer, et à aider le Parlement à moderniser et à renforcer la Loi. De plus, le Commissariat a tout mis en œuvre pour traiter le volume croissant de plaintes, de demandes de renseignements et de questions dans le contexte d'une base de ressources insuffisante.

Le lecteur trouvera ici un aperçu du rendement du Commissariat au cours de 1999-2000, des facteurs qui ont influé sur l'évolution de la situation et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 1 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1999-2000



Accès à l'information gouvernementale : Ce secteur d'activité a pour objectif d'enquêter sur les plaintes, à examiner les propositions de modification de la législation touchant l'accès à l'information, à répondre aux demandes de renseignements reçues par téléphone et par écrit, à procéder à des études sur l'ampleur du non-respect de la Loi, à régler les plaintes et à porter devant les tribunaux les plaintes non réglées, ainsi qu'à favoriser la transparence dans tout le gouvernement fédéral.

Gestion intégrée : Ce secteur d'activité interne a pour objectif de veiller à ce que soient en place les politiques, pratiques et systèmes administratifs nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

Figure 2 : Principaux résultats promis pour le secteur d'activité de l'accès à l'information gouvernementale

Garanties assurées aux Canadiens :	Moyens employés :	Compte rendu des réalisations dans :
Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	• Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales	• RRM, pages 8 à 11
	• Accès à l'information sans formalités juridiques	• RRM, pages 8 à 11
	• Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales	• Système de mesure en cours d'élaboration
	• Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes	• RRM, pages 8 à 11

Message du Commissaire

Dans un contexte où la charge de travail s'accroît sans cesse alors que les ressources n'augmentent pas, le Commissariat s'est efforcé de régler chaque plainte complètement, équitablement et rapidement sans recourir au système judiciaire. Cependant, au cours des dernières années, le Commissariat a épuisé les moyens à sa disposition pour améliorer par lui-même sa productivité.

Au même moment, le Conseil du Trésor a refusé d'accorder au Commissaire les ressources qui lui sont nécessaires, malgré les recommandations de ses représentants. Le Commissaire continue ses efforts afin de fournir aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits d'accès; cependant, la période d'attente devient de plus en plus longue.

Mandat et objectifs

Le degré élevé d'indépendance du gouvernement dont jouit le Commissaire découle du mandat conféré à celui-ci pour la conduite d'enquêtes à l'égard de plaintes déposées contre des institutions gouvernementales par des particuliers qui estiment que leurs droits en matière d'accès à l'information n'ont pas été respectés. La *Loi sur l'accès à l'information* accorde aux Canadiens et aux Canadiennes (et à toute personne présente au Canada) le droit juridique étendu à l'information qui est consignée sous quelque forme que ce soit et contrôlée par la plupart des institutions fédérales. La Loi prévoit également des délais pour le traitement des demandes de communication et certaines circonstances précises et limitées justifiant la non-communication des documents. Le Commissaire détient des pouvoirs d'enquête étendus, mais il ne peut que recommander la communication de documents lorsque l'accès à ceux-ci est refusé d'une manière contrevenant à la Loi.

Étant donné que le Commissaire ne peut pas ordonner qu'une plainte soit réglée d'une façon particulière, il doit user de persuasion pour régler les conflits et ne demande la révision d'une affaire par la Cour fédérale que lorsqu'il s'est avéré impossible d'en arriver à une solution négociée.

La ***Loi sur l'accès à l'information*** représente les fondements législatifs des activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Le programme vise les objectifs suivants :

- mener des enquêtes opportunes, minutieuses et équitables à l'égard des plaintes que les particuliers déposent contre des institutions fédérales;
- favoriser une culture de transparence dans la fonction publique fédérale;
- persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- soumettre à la Cour fédérale les questions d'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information* qui s'y prêtent;
- veiller à ce que le Parlement soit informé des activités du Commissariat, de l'état de santé général du droit d'accès à l'information et de toute question traitée dans le droit relatif à l'accès qui devrait donner lieu à une réforme.

Les clients du programme sont les utilisateurs de la Loi (tous les citoyens canadiens et les citoyennes canadiennes, tou(te)s les résident(e)s permanent(e)s du Canada et toutes les personnes et sociétés présentes au Canada), les quelque 155 ministères et organismes fédéraux assujettis à la Loi, ainsi que les députés et les sénateurs.

Facteurs socio-économiques

Bien que le Commissaire continue de s'efforcer de faire respecter les droits et les obligations prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*, l'insuffisance des ressources et l'augmentation de la charge de travail ont eu une incidence importante sur les niveaux de service offerts par le Commissariat à ses clients. Comme celui-ci n'a pas le pouvoir de refuser de faire enquête à l'égard de plaintes qui entrent dans son champ de compétence, l'ampleur de la charge de travail du Commissariat échappe beaucoup à son contrôle.

Depuis l'adoption de la *Loi sur l'accès à l'information*, en 1983, des changements importants sont intervenus dans la technologie de l'information et les structures gouvernementales. Dès 1986, le Comité de la justice et du Solliciteur général examinait le fonctionnement de la *Loi sur l'accès à l'information* et recommandait à l'unanimité des changements visant le renforcement et l'actualisation de la Loi en fonction des changements technologiques. Pourtant, peu de modifications substantielles ont été apportées à la Loi depuis cet examen. L'une des grandes priorités du Commissaire était le lancement d'une vaste révision et réforme de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le 21 août 2000, la Ministre de la Justice et le Président du Conseil du Trésor ont annoncé conjointement la création d'un comité de travail qui se chargera de faire des recommandations afin d'améliorer la gestion de l'information. Le comité fera part de ses recommandations à l'automne 2001.

Le piètre état de la gestion des documents à l'échelle de l'administration fédérale représente l'un des éléments les plus troublants de l'environnement ayant un effet sur le travail du Commissariat. Ce phénomène fait augmenter le nombre de plaintes relatives à la disparition de documents et rend les enquêtes plus coûteuses et plus longues.

Un changement de fond a récemment été apporté à la *Loi sur l'accès à l'information*. Désormais, la destruction, la modification, la falsification ou la dissimulation d'un document, y compris un document provisoire, dans le but de faire entrave à l'accès à des renseignements demandés en vertu de la Loi ou le fait de donner instruction à quiconque de se livrer aux actes précités, constitue une infraction punissable par mise en accusation. Malgré que l'adoption de ces dispositions montre clairement aux fonctionnaires l'importance du droit d'accès conféré aux Canadiens et aux Canadiennes, la qualité de gestion de documents au gouvernement signifie que les ministères ne sont en effet plus en mesure de déterminer avec fiabilité s'ils possèdent des documents sur des sujets en particulier et, le cas échéant, où se trouvent ceux-ci et comment les extraire.

Rendement du programme

i) Résultats escomptés

Les priorités du Commissaire consistent à convaincre le gouvernement de communiquer l'information sans avoir recours aux formalités de la *Loi sur l'accès à l'information* ni à la rigueur de la Cour fédérale; à régler les plaintes rapidement et de manière juste et équitable; à veiller à ce que tous les ministères et organismes fédéraux répondent dans les délais prévus; à veiller à ce que les exceptions au droit d'accès soient bien appliquées; à moderniser la Loi et à améliorer la gestion de l'information à l'échelle gouvernementale.

Le libre accès aux renseignements détenus par les institutions fédérales constitue le résultat clé que l'on attend du secteur d'activité de l'accès à l'information. Ce résultat profite à la fois aux clients du Commissariat et à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a poursuivi les consultations et les discussions avec ses clients afin de :

- sensibiliser le public quant à ses droits en matière d'accès à l'information;
- sensibiliser les fonctionnaires quant à leurs obligations en matière d'accès à l'information;
- chercher à régler les conflits par la négociation plutôt que par le recours à la Cour fédérale;
- continuer à perfectionner les normes de service pour l'accroissement de l'efficacité et de la transparence du programme.

La figure 3 illustre les liens entre le secteur d'activité de l'organisme, les résultats clés à communiquer et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 3: Système d'enregistrement de principaux résultats du CI et activités connexes

Principaux résultats	Stratégie de mesure	Activités connexes	Responsabilité
Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	• Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales • Accès à l'information sans recours aux formalités juridiques • Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales • Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes	• Enquêtes relatives aux plaintes • Examen des propositions de modification législative • Réponses aux demandes de renseignements • Conduite de vérifications • Règlement des plaintes	Commissaire à l'information

ii) Résultats obtenus

Afin que le secteur d'activité soit efficace et, par conséquent, que le public y trouve son compte, il faut que le commissariat entretienne des relations professionnelles avec les institutions fédérales. De même, l'efficacité du travail du Commissariat est mesurée en fonction du pourcentage de plaintes qu'il a pu régler en persuadant le gouvernement de *divulguer officieusement* des renseignements, sans que des demandes officielles en vertu de la Loi ne soient nécessaires.

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des chefs des institutions fédérales visent à faire respecter les droits des plaignants et à favoriser une plus grande transparence au sein du gouvernement. La figure 4 nous renseigne sur ce qu'il est advenu des plaintes portées entre 1996-1997 et 1999-2000. En 1999-2000, les plaintes ont été réglées dans la grande majorité des cas (plus précisément 1 088 cas, soit 71 p. 100). Dans trois cas, il s'est avéré impossible de trouver une solution. Ceux-ci devront tous être soumis à la Cour fédérale pour règlement.

Figure 4 : Résultats des plaintes

	1996-1997 Données réelles	1997-1998 Données réelles	1998-1999 Données réelles	1999-2000 Données réelles
Réglées	963	969	909	1 088
Non réglées	9	3	18	3
Non fondées	390	347	354	350
Retirées	135	60	70	89
Total	1 497	1 379	1 351	1 530

Durant l'année visée par le présent rapport, le Commissaire a reçu 1 359 plaintes contre des institutions fédérales; 49,0 p. 100 des plaintes traitées concernaient des retards. L'an dernier, ce chiffre était de 49,5 p. 100. Il est clair qu'il existe encore partout un problème chronique de non-respect des délais prévus par la Loi pour la communication de réponses. Résoudre ce problème demeure la plus grande priorité du Commissariat.

Ainsi que le montre la figure 5 à la page 11, le délai d'exécution des enquêtes sur les plaintes, qui était de 3,99 mois l'année précédente, est passé à 4,33 mois. Ce délai d'exécution est inacceptable; il dépasse la période de trois mois recommandée par le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général en 1987.

Figure 5 : Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)

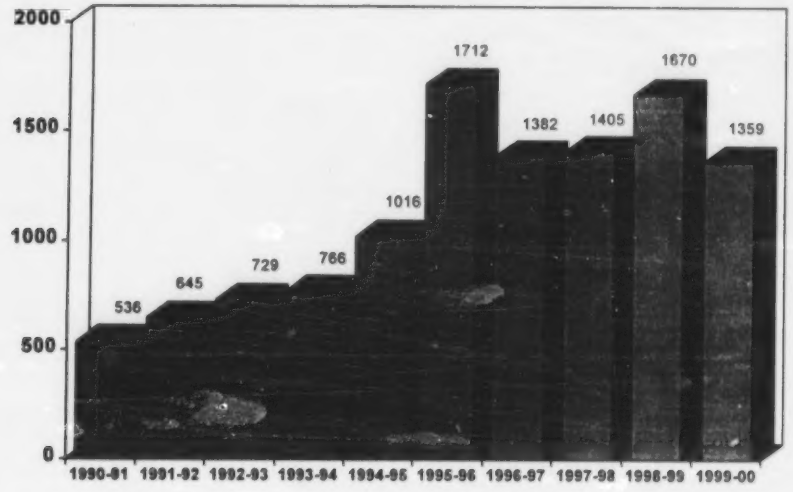
Catégorie	1996-1997 Données réelles	1997-1998 Données réelles	1998-1999 Données réelles	1999-2000 Données réelles
Refus de divulgation	7,39	6,23	5,86	5,99
Retard (refus présumé)	2,79	2,19	2,50	3,44
Prolongation de délai	3,31	3,05	2,80	2,33
Droits	7,28	5,81	5,69	5,41
Langue	9,07	8,04	-	-
Divers	4,46	3,36	4,54	4,34
Total	5,00	4,16	3,99	4,34

En plus des activités indiquées à la figure 3 (page 9), qui montre les liens entre les résultats clés à communiquer et les stratégies de mesure du rendement associés à ces résultats, le Commissariat a entrepris certaines études d'évaluation de problèmes posés par des pratiques ministérielles et des attitudes à l'égard du libre accès à l'information.

Dans pratiquement tous les rapports annuels précédents du Commissaire à l'information, nous avons traité du problème des retards, parce que le pourcentage de plaintes pour cause de retard ne cessait de croître. Maintenant, ce pourcentage est de presque 49 p. 100. Durant l'année, le Commissariat a examiné le rendement de huit ministères, à savoir Agence des douanes et du revenu du Canada, Citoyenneté et immigration Canada, Affaires étrangères et Commerce international, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Défense nationale, Bureau du conseil privé et Transports Canada.

La figure 6 à la page 12 fait état du nombre réel de dossiers de plainte qui ont été ouverts au cours des dix dernières années (1990-1991 à 1999-2000). Il est à noter que, pour les cinq premières années (1990-1991 à 1995-1996), le nombre moyen de plaintes reçues s'établissait à 738, comparativement à 1 505 pour les cinq dernières années (1996-1997 à 1999-2000).

Figure 6: Nombre réel de dossiers de plaintes ouverts entre 1990-1991 et 1999-2000



iii) Présentation des données financières

La figure 7 montre les ressources du Commissariat prévues au début de l'année, les ressources additionnelles approuvées pour tenir compte des changements de priorités et des imprévus, ainsi que les dépenses réelles.

Figure 7: Rendement financier du Commissariat à l'information

Dépenses prévues	2 624 000 $
Autorisations	*3 984 000 $*
Dépenses réelles 1999-2000	**3 817 000 $**

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

DU COMMISSAIRE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

J'ai l'honneur de soumettre mon rappport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Approuvé: Bruce Phillips

Bruce Phillips
Commissaire à la protection
de la vie privée du Canada

Date: AUG 23 2000

SECTION II - COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Commissariat à la protection de la vie privée a été créé en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Le Commissaire est un haut fonctionnaire indépendant du Parlement, qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Le Commissariat est désigné comme étant un ministère par décret, aux fins de la Loi sur la gestion des finances publiques.

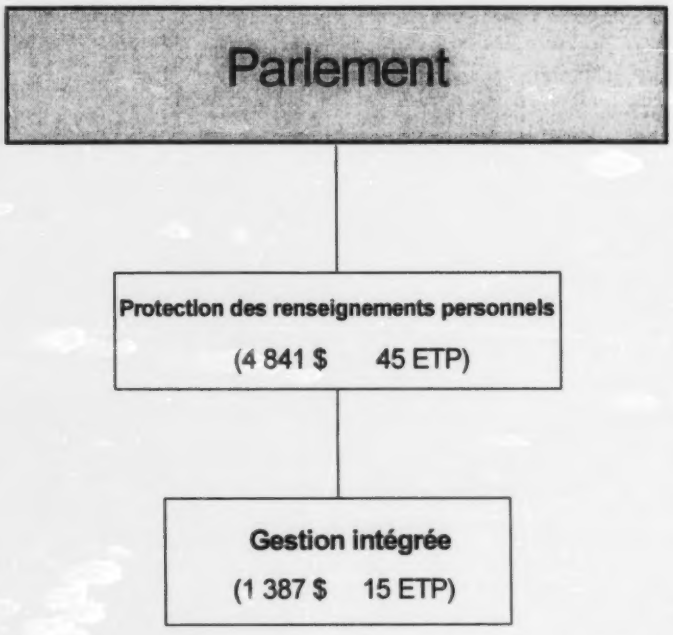
Le Commissaire rend compte directement au Parlement des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés. Il partage la gestion intégrée avec le Commissaire à l'information tout en fonctionnant de façon indépendante en vertu du pouvoir distinct qui lui est conféré par la loi.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 8 à la page 15), qui contribue à l'atteinte des objectifs de programme **(protection des renseignements personnels)**, et un secteur d'activité interne (gestion intégrée). Le tableau "Principaux résultats promis" (voir la figure 9 à la page 16) constitue un repère pour l'information sur le rendement associé aux opérations du Commissaire.

En 1999-2000, le Commissariat a rempli le mandat qui lui est conféré par la Loi. Ainsi, il a traité un volume croissant de plaintes, de demandes de renseignements et de questions, réagi à des changements à la Loi, et mis en œuvre d'importantes améliorations aux processus d'enquête.

Le présent rapport est un aperçu du rendement du Commissariat pendant l'exercice 1999-2000, des facteurs qui ont donné lieu à des changements et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 8 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1999-2000



Protection des renseignements personnels : Ce secteur d'activité a pour objectif la conduite d'enquêtes à l'égard des plaintes, l'examen et la vérification du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels, le traitement des demandes de renseignements écrites et téléphoniques, l'évaluation de l'incidence sur la vie privée des nouvelles technologies mises en œuvre ou envisagées par les organismes fédéraux, la surveillance des lois, la prestation de conseils au Parlement ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux et la conduite d'enquêtes à l'égard de questions qui auront une incidence sur la vie privée des Canadiens.

Gestion intégrée : Ce secteur d'activité interne a pour objectif de veiller à ce que soient en place les politiques, pratiques et systèmes administratifs nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

Figure 9 : Principaux résultats promis pour le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels

Garanties assurées aux Canadiens :	Moyens employés :	Compte rendu des réalisations dans :
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	• Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.	• RRM, pages 18-22
	• Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information	• RRM, pages 18-22
	• Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels.	• RRM, pages 18-22
	• Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens.	• RRM, pages 18-22

Message du Commissaire

Le Commissariat à la protection de la vie privée a pu atteindre ses objectifs opérationnels dans les paramètres de ses normes en matière de qualité du service, après avoir reçu des fonds supplémentaires et mis en œuvre plusieurs initiatives visant à surmonter les pressions liées au budget et à la charge de travail. Parmi ces initiatives, mentionnons la rationalisation du processus d'enquête et/ou d'instruction des plaintes et d'autres mesures visant expressément la réduction de l'arriéré d'enquêtes.

Au cours de l'année 1999-2000, le Commissariat a maintenu son suivi du gouvernement fédéral sur l'observation des pratiques équitables préconisées par *la Loi sur la protection des renseignements personnels* en matière d'information et a identifié des sujets d'inquiétude, tel le fichier longitudinal de DRHC sur la main-d'oeuvre. Un examen exhaustif de la *Loi sur la protection des renseignements* personnels comprenant une centaine de recommandations concrètes visant à la moderniser et à l'améliorer a également été effectué. Le tout a été porté à l'attention du ministère de la Justice.

Pendant l'année, nous nous sommes en outre préparés au prolongement de notre mandat sur la protection des droits à la vie privée des Canadiens dans le secteur privé. Pour ce faire, il a fallu temporairement réaffecter du personnel à l'élaboration d'une stratégie pour tout l'organisme afin de nous permettre d'assumer pleinement les nouvelles responsabilités qui nous incomberont dès janvier 2001.

Mandat et objectifs

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a été créé en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Le Commissaire est un haut fonctionnaire indépendant du Parlement, qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Le Commissariat est désigné comme étant un ministère par décret aux fins de la ***Loi sur la gestion des finances publiques***. Le Commissaire rend compte directement au Parlement des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, de faire enquête à l'égard des plaintes alléguant qu'une institution fédérale a refusé à un particulier la communication de renseignements personnels qu'il avait demandés en vertu de la Loi ou réunit, utilise, communique ou élimine des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la Loi.

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman spécial, qui rend compte directement aux présidents du Sénat et de la Chambre des communes. En tant qu'ombudsman, le Commissaire ne peut pas ordonner à une institution de se conformer à ses recommandations. S'il estime qu'une institution a, à tort, refusé de communiquer des renseignements personnels à un plaignant et qu'il ne peut pas négocier un règlement satisfaisant de la plainte, il peut porter l'affaire devant la Cour fédérale. Il peut également saisir directement le Parlement de questions qu'il juge importantes ou urgentes.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programme sont les suivants :

- veiller au respect des droits des plaignants en vertu de la Loi et à la protection de la vie privée des particuliers en ce qui concerne les renseignements personnels détenus par les institutions fédérales à leur sujet;
- encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des ministères et organismes fédéraux.

Les clients du programme sont les citoyens canadiens et citoyennes canadiennes et toute autre personne légalement présente sur le sol canadien qui estiment que leurs droits en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** n'ont pas été respectés, et toute personne ayant besoin d'information sur la Loi et sur les questions se rapportant à la vie privée en général.

Facteurs socio-économiques

L'avènement de nouvelles technologies encore plus puissantes incite les Canadiens à faire de plus en plus appel au Commissariat pour connaître les recours qui s'offrent à eux et s'assurer que leur vie privée n'est pas menacée. De plus en plus, les Canadiens sont conscients des menaces à leur vie privée, savent comment utiliser la Loi et exigent le respect de leurs droits en matière de protection de la vie privée.

Comme suite à l'appel lancé par le gouvernement fédéral en faveur d'une fonction publique allégée et plus efficiente, toutes les institutions fédérales ont eu recours à l'informatique pour rationaliser leurs opérations et éliminer les pratiques non efficientes. Cela a incité les organismes fédéraux à lier ou intégrer leurs systèmes d'information et à offrir des services en direct, souvent de concert avec d'autres gouvernements ou le secteur privé. La menace grandissante que font peser ces initiatives du gouvernement, conjuguées à des activités de même nature dans un secteur privé largement non réglementé, assujettira les Canadiens à une surveillance plus étroite de l'information au nom de la sécurité et de l'efficience.

Le Cabinet a autorisé la rédaction d'une nouvelle loi à l'intention du secteur privé; le projet de loi C-6, ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, a reçu la sanction royale en avril 2000. L'élargissement du mandat du Commissaire à tous les organismes visés par la réglementation fédérale (par exemple, banques, entreprises de télécommunication, compagnies aériennes) et au secteur privé soulève un problème immédiat en termes de fonctionnement pour le Commissariat.

Rendement du programme

i) Résultats escomptés

Les priorités du Commissaire consistent à favoriser l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des institutions gouvernementales, à privilégier l'action et le service et à prévenir les problèmes par la consultation des fonctionnaires et la prestation d'une aide à ceux-ci, de préférence à la conduite d'enquêtes officielles.

La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales constitue le principal résultat que l'on attend de ce secteur d'activité. Ce résultat profite à la fois aux clients particuliers du Commissariat et aux Canadiens et Canadiennes en général, en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a poursuivi ses efforts en vue de :

- sensibiliser davantage le public aux droits relatifs à la protection des renseignements personnels;

- sensibiliser davantage les fonctionnaires à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels;

- régler les conflits par la négociation de préférence au renvoi à la Cour fédérale.

La figure 10 met en évidence les liens entre le secteur d'activité du Commissariat, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement. En plus des résultats indiqués dans la figure 10, le Commissariat a entrepris diverses études d'évaluation visant à cerner les modifications apportées aux pratiques institutionnelles et aux attitudes à l'égard de la protection des renseignements personnels.

Figure 10: Système d'enregistrement de principaux résultats du CPVP et activités connexes

Principaux résultats	Stratégie de mesure	Activités connexes	Responsabilité
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	• Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. • Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information. • Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels. • Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens.	• Enquêtes relatives aux plaintes. • Examen du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels. • Réponses aux demandes de renseignements. • Évaluation de l'incidence des nouvelles technologies sur la protection de la vie privée.	Commissaire à la vie privée

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des responsables des institutions gouvernementales servent à assurer le respect des droits des plaignants et à encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des institutions fédérales. Le personnel du Commissariat à la protection de la vie privée a mené 1 399 enquêtes, dont 582 ont conclu au bien-fondé de la plainte. Trois cent quarante-huit plaintes se sont avérées non fondées, 81 fondées et résolues, 33 résolues et 283 réglées en cours d'enquête. Les 72 autres plaintes ont été abandonnées pour diverses raisons.

Après les hausses remarquables des trois dernières années, le nombre de plaintes déposées cette année a chuté à un niveau sans précédent depuis la moitié de la décennie. En 1999-2000, le Commissariat a reçu 1 586 plaintes. On est bien loin du record de 3 105 plaintes enregistré en 1998-1999.

Cette diminution est en grande partie attribuable au déclin marqué du nombre de plaintes visant le couplage par le gouvernement entre les déclarations de douane des voyageurs et les demandes d'assurance-emploi. Cette année, le Commissariat n'a reçu que 27 plaintes de ce genre par rapport à 1 327 en 1998-1999 et 963 en 1997-1998. Un autre facteur important qui a mené au record enregistré l'an dernier est le fait que, en 1998, le personnel des services correctionnels du Canada ait déposé 225 plaintes de délai dans le cadre d'un conflit de travail. De même, en 1996-1997, trois personnes avaient déposé plus de la moitié des 1 065 plaintes de délai que nous avions reçues. Cette année, le Commissariat n'a pas reçu autant de plaintes provenant d'un seul organisme ou d'un petit nombre de personnes.

Contrairement aux chiffres des deux exercices précédents, le nombre total de plaintes reçues en 1999-2000, ainsi que leur ventilation par type, s'apparente aux tendances projetées en fonction des initiatives entreprises par le Commissariat à la protection de la vie privée et les ministères fédéraux. De façon plus spécifique, les efforts que le Commissariat a déployés envers les ministères les plus souvent visés par des plaintes de délai semblent finalement avoir porté fruit : le nombre total de ces plaintes a presque diminué de moitié cette année.

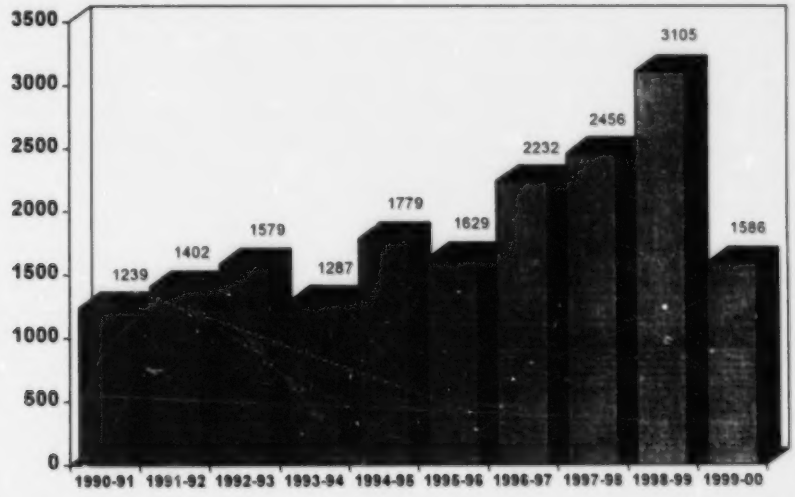
Comme le montre la figure 11 à la page 21, le temps de traitement global pour l'instruction des plaintes a été réduit à 6,1 mois, par rapport à 6,8 mois pour l'année précédente. Cette amélioration ne devrait pas masquer le fait que le délai d'exécution est inacceptable et ne correspond pas à la période de trois mois qu'avait recommandée le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général, en 1987.

Figure 11: Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)

Catégorie	1996-1997 Données réelles	1997-1998 Données réelles	1998-1999 Données réelles	1999-2000 Données réelles
Accès	12,8	9,6	8,4	8,2
Vic privée	16,4	15,4	14,7	9,2
Délai	3,9	3,3	4,1	2,6
Total	9,7	8,6	6,8	6,1

Pendant les dix ans du mandat du Commissaire, le nombre de plaintes reçues annuellement est passé de 1 239, en 1990-1991, à 3 105, en 1998-1999 (figure 12). À l'exception du total remarquablement bas de cette année, le nombre de plaintes reçues a augmenté en moyenne de plus de 10 p. 100 par année au cours du mandat du Commissaire, lequel a traité un total de 15 526 plaintes.

Figure 12: Nombre réel de plaintes reçues entre 1990-1991 et 1999-2000



Au fil des ans, le Commissaire a également assisté à un changement important des types de plaintes reçues. En moyenne, le nombre de plaintes de délai a diminué, et celui des plaintes liées à la gestion des renseignements personnels a augmenté en proportion du total. L'importance de cette tendance est attribuable au fait que les deux types de plaintes ne présentent pas la même complexité.

Habituellement, il est plus facile et plus rapide d'étudier les plaintes de délai étant donné qu'elles n'exigent en général qu'un appel téléphonique ou une lettre. Par contre, les plaintes relatives à la gestion des renseignements personnels ont tendance à être beaucoup plus complexes et prenantes et exigent des visites sur place (souvent dans des bureaux régionaux éloignés), de nombreux entretiens avec le personnel du ministère concerné, des examens approfondis des dossiers et un rapport détaillé des résultats. L'accroissement relatif du nombre de plaintes liées à la gestion des renseignements personnels semble également avoir fait augmenter la durée moyenne de nos enquêtes, ainsi que la charge de travail de nos enquêteurs.

Au fil des ans, le Commissaire a également remarqué un changement considérable de la nature des plaintes découlant de refus d'accès. Nos enquêtes consistaient habituellement en un simple examen des documents refusés. Aujourd'hui, toutefois, de nombreuses plaintes de refus d'accès supposent qu'il faut tenir compte de documents manquants. En outre, ces plaintes visent de plus en plus des dossiers non officiels dont l'organisme refuse souvent d'admettre l'existence, compliquant d'autant notre enquête.

De plus, tant les plaignants que les représentants de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels des ministères semblent avoir amélioré leurs connaissances et leur recours aux exceptions au droit d'accès. En conséquence, les discussions concernant la validité des refus d'accès sont devenues plus complexes, augmentant d'autant la durée moyenne de nos enquêtes et la charge de travail de notre personnel.

iii) Présentation de données financières

La figure 13 fait état du plan de ressources du Commissariat au début de l'année, des ressources supplémentaires qui ont été approuvées pour tenir compte des priorités changeantes et des événements imprévus, et des dépenses réelles.

Figure 13 : Rendement financier du Commissariat à la protection de la vie privée

Dépenses prévues	2 814 000 $
Autorisations	*4 841 000 $*
Dépenses réelles 1999-2000	**4 705 000 $**

SECTION III- GESTION INTÉGRÉE

Objectifs

La Direction générale de la gestion intégrée fournit des services de soutien administratif au Commissariat à l'information et au Commissariat à la protection de la vie privée. Les services -- finances, personnel, technologie de l'information et administration générale -- sont centralisés à la Direction générale pour éviter le double emploi et épargner de l'argent à l'administration fédérale comme aux programmes.

La Direction générale de la gestion intégrée et son secteur d'activité ont pour objectif de veiller à la mise en place des fonctions générales internes nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Rendement de la Direction générale

Pendant l'année, le personnel de la Direction générale de la gestion intégrée a fourni les services de soutien administratif nécessaires aux secteurs d'activité de l'information et de la protection de la vie privée. La Direction générale a un modeste personnel de quinze employés (qui exercent des fonctions nombreuses et variées) et un budget représentant environ 14 p. 100 des dépenses totales pour 1999-2000. La figure 14 illustre les liens entre le secteur d'activité, les principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 14 : Liens entre le secteur d'activité de la DGGI, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement

Lois	Principaux résultats	Stratégie de mesure	Responsabilité
Gestion intégrée	• Services de soutien administratif rentables répondant aux besoins opérationnels du programme	• Qualité du service dans les limites des normes officielles • Évaluation de la satisfaction des clients relativement aux niveaux de service	Directeur général de la Gestion intégrée

La figure 15 fait état du plan de ressources de la Direction générale au début de l'année, lorsque des ressources supplémentaires ont été approuvées pour tenir compte des priorités changeantes et des événements imprévus, et des dépenses réelles.

Figure 15: Rendement financier de la Direction générale de la gestion intégrée

Dépenses prévues	964 000 $
Autorisations	*1 387 000 $*
Dépenses réelles 1999-2000	**1 409 000 $**

SECTION IV - RENDEMENT FINANCIER

Aperçu du rendement financier

Les gestionnaires sont constamment à la recherche d'approches novatrices pour réaliser leurs programmes sans nuire à la qualité du service au public. Les ministres du Conseil du Trésor, lors de leur réunion de juin 1999, ont approuvé un financement additionnel par suite d'une révision des services votés pour les ressources des Commissariats, leurs besoins en technologie de l'information et leurs exigences en matière de locaux. Les Commissariats ont utilisé ces ressources additionnelles pour faire face aux augmentations dans leur charge de travail et exécuter leur mandat tout en maintenant les services essentiels.

Le budget combiné des Commissariats pour l'exercice 1999-2000 s'élevait à 10 212 990 $, tandis que les dépenses réelles atteignaient 9 930 660 $. De cette somme, 6 993 103 $, consacrés au personnel, et 1 137 776 $, consacrés aux services professionnels et spéciaux, représentaient plus de 80 p. 100 de toutes les dépenses. Les 2 937 557 $ résiduels ont couvert toutes les autres dépenses, telles que les frais de poste, le téléphone, le matériel informatique et le matériel et les fournitures de bureau.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	Dépenses réelles
	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada			
40	Dépenses de programme	5,4	9,1	8,8
(S)	Cotisations aux régimes de prestations aux employés	1,0	1,1	1,1
Total		6,4	10,2	9,9

Nota: Le total des autorisations correspond au budget principal plus le budget supplémentaire plus les autres autorisations

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteurs d'activité	**ETP**	**Fonctionnement**	**Capital**	**Subventions et contributions**	**Total des dépenses brutes**	**Moins: Recettes disponibles**	**Total des dépenses nettes**
Commissaire à l'information							
Dépenses prévues	45	2,6	-	-	2,6	-	2,6
Autorisations totales	*45*	*4,0*	-	-	*4,0*	-	*4,0*
Dépenses réelles	**35**	**3,8**	-	-	**3,8**	-	**3,8**
Commissaire à la protection de la vie privée							
Dépenses prévues	45	2,8	-	-	2,8	-	2,8
Autorisations totales	*45*	*4,8*	-	-	*4,8*	-	*4,8*
Dépenses réelles	**43**	**4,7**	-	-	**4,7**	-	**4,7**
Gestion integrée							
Dépenses prévues	15	1,0	-	-	1,0	-	1,0
Autorisations totales	*15*	*1,4*	-	-	*1,4*	-	*1,4*
Dépenses réelles	**16**	**1,4**	-	-	**1,4**	-	**1,4**
Total	105	6,4	-	-	6,4	-	6,4
Autorisations totales	*105*	*10,2*	-	-	*10,2*	-	*10,2*
Dépenses réelles	**93**	**9,9**	-	-	**9,9**	-	**9,9**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							-
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coût des services fournis pas d'autres ministères							0,9
Autorisations totales							*0,9*
Dépenses réelles							**0,9**
Coût net du programme							7,3
Autorisations totales							*11,1*
Dépensers réelles							**10,8**

Nota: Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales de 1999-2000 (Budget principal des dépenses et Budgets supplémentaires des dépenses et autres autorisations). Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles de 1999-2000.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commissaire à l'information	2,5	3,0	2,0	4,0	3,8
Commissaire à la protection de la vie privée	2,7	3,6	2,8	4,8	4,7
Gestion intégrée	0,9	1,5	1,0	1,4	1,4
Total	6,1	8,1	6,4	10,2	9,9

Nota: Le total des autorisations correspond au budget principal plus le budget supplémentaire plus les autres autorisations.

SECTION V - RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

1. Préparation à l'an 2000

Le Conseil du Trésor a demandé aux ministres d'évaluer les répercussions de questions d'envergure gouvernementale sur leurs ministères respectifs. Les Commissariats relèvent du ministère de la Justice, mais ils sont indépendants, et ils ne sont donc pas touchés par les politiques et les programmes de ce ministère. Les Commissaires désirent cependant aborder ici une question à caractère horizontal.

Les Commissariats s'appuient dans une large mesure sur l'informatique pour offrir leurs services aux Canadiens et Canadiennes. Les Commissariats se sont rendu compte du problème que posait le passage à l'an 2000 et ont procédé à une évaluation de leur infrastructure de technologie de l'information et de gestion de l'information. L'évaluation a permis de confirmer qu'il y avait lieu d'améliorer l'essentiel de l'infrastructure si l'on voulait que celle-ci soit adaptée aux besoins de l'an 2000. On s'est également rendu compte que les Commissariats n'avaient pas suffisamment de ressources pour se procurer le matériel et les logiciels nécessaires. Un plan de technologie de l'information et une présentation au Conseil du Trésor connexe ont été rédigés et approuvés par les ministres du Conseil du Trésor le 4 juin 1998.

Les Commissaires sont heureux de pouvoir signaler que le travail nécessaire de modification et de mise à l'essai des systèmes existants a été terminé à temps, et que le nouveau matériel et les nouveaux logiciels acquis étaient conformes aux besoins de l'an 2000 et ont été installés sans que cela ne perturbe beaucoup le service aux programmes. Le passage à l'an 2000 n'a causé aucun problème aux Commissariats.

2. Législation appliquée par les Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée

Le Commissaire à l'information a la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application de la:

Loi sur l'accès à l'information
L.R.C. (1985), ch. A-1, modifiée 1997, ch. 23, art. 21

Le Commissaire à la vie privée a la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application de la:

Loi sur la protection des renseignements personnels
L.R.C. (1985), ch. P-21, modifiée 1997, ch. 20, art. 55

3. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels et les exposés de principes des Commissaires sur les questions relatives à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont publiés sur les pages web des Commissariats.

- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à l'information,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (s'adresser au Commissariat à l'information, Ottawa (Canada), K1A 1H3, ou téléphoner au (613) 995-2410).

- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à la protection de la vie privée,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de document sur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada), K1A 1H3, téléphoner au (613) 995-8210 ou consulter la page web du Commissariat).

- **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 1999**, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 1999 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- **Budget 2000-2001 : Rapport sur les plans et les priorités,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- Page web du Commissariat à l'information :
  http://infoweb.magi.com/~accessca/

- Page web du Commissariat à la protection de la vie privée :
  http://privcom.gc.ca/

4. Personne-ressource

Brian Heaney — Téléphone : (613) 995-0891
Directeur général par intérim, Gestion intégrée — Télécopieur : (613) 995-1501
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée
112, rue Kent
Bureau 430
Ottawa (Ont.)
K1A 1H3